

新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針（改正）に基づく

外食業の事業継続のためのガイドライン

一般社団法人 日本フードサービス協会

一般社団法人 全国生活衛生同業組合中央会

本ガイドラインは、新型コロナウイルスの影響で厳しい状況下にある我が国の外食事業者が事業継続に向けた取組を実施する際の一助として、一般社団法人日本フードサービス協会（略称：JF）と一般社団法人全国生活衛生同業組合中央会（全国麺類生活衛生同業組合連合会、全国飲食業生活衛生同業組合連合会、全国すし商生活衛生同業組合連合会、全国喫茶飲食生活衛生同業組合連合会、全国中華料理生活衛生同業組合連合会、全国料理業生活衛生同業組合連合会）の意見を集約している。）が協力して作成したものです。

業種・業態が多岐にわたる我が国の外食業では、実に様々なメニューやサービスを提供する店舗が全国に存在し、その多くは中小事業者や個人事業者によって運営されています。

本ガイドラインは、これらの事業者の皆さまが本格的に事業を再開されるにあたって、店舗営業に必要な取組を具体的に提示しています。事業者の皆さまにおかれては、それぞれの店舗の実情に沿った創意工夫をお願い致します。このガイドラインは令和2年5月14日時点で作成されたものであり、適宜更新されます。

1. はじめに

去る4月7日、新型インフルエンザ等対策特別措置法第32条第1項に基づく緊急事態宣言が発出されましたが、国民の安定的な生活の確保の観点から、外食業（食堂、レストラン、専門料理店、喫茶店、テイクアウト・配達飲食サービス等）は政府の事業継続の求めに応じてきました。さらに5月4日に変更された「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」においては、「事業者及び関係団体は、今後の持続的な対策を見据え、5月4日専門家会議の提言を参考に、業種や施設の種別ごとにガイドラインを作成するなど、自主的な感染防止のための取組を進めること」が求められています。

外食業は業種・業態が多岐にわたり、その多くは中小事業者や個人事業者によって運営されており、営業時間短縮や外出自粛の要請の中で自主的な休業を余儀なくされ、甚大な影響を受けていますが、困難な状況下にあっても、外食事業者の変わらぬ理念は、お客様に安心してご来店いただくとともに、従業員やその家族が安心できる職場を確保することです。

このため、本ガイドラインは、外食事業者の皆さまが本格的に事業を再開されるにあたって、現場の実情に配慮して3密（密閉、密集、密接）を避け、手洗いなどの一般衛生管理の実施、人と人との間隔の確保等を通じて、お客様と外食業に働く従業員の安全・安心を確保するための参考となる具体的取組等を示したものです。

各事業者におかれましては、新型コロナウイルス感染症が収束するまでの間、本ガイドラインを活用し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防に向けた取組を推進していただきますようお願い申し上げます。

2. 本格的事業再開に向けて

感染防止のポイントは、従来の食品衛生法の一般衛生管理の遵守に加えて、社会的距離確保への留意、及び物理的接触削減のための創意工夫ですが、これらの具体的な方法は、店舗の実情によってそれぞれ異なります。

また、国及び地方自治体の最新情報を得るよう十分留意する必要があります。

- 店舗では食品衛生法を遵守して食品の安全で衛生的な取扱いを徹底させる。
- 創意工夫として、例えば、営業時間や提供メニュー品目の工夫、予約・空席状況等について、お客様へ店内外の掲示やITテクノロジー等を積極的に活用して情報発信し、店舗が社会的距離や安全性を考慮して感染防止に努めながら営業していることをお客様に分かってもらう。
- 国や地元自治体から適宜発表される最新情報（方針や助言）の確保に留意し、新型コロナウイルス感染症防止対策として以下の基本事項を確実に押さえながら、事業を継続する。
 - ✓ 食品の安全と衛生管理
 - ✓ 店舗・施設等の清掃と消毒
 - ✓ 従業員の健康チェックと個人の健康・衛生管理の徹底
 - ✓ 社会的距離の設定と確保への工夫

3. お客様の安全

1) 入店時

- 店舗入口には、発熱や咳など異常が認められる場合は店内飲食をお断りさせていただく旨を掲示する。また、店舗入口や手洗い場所には、手指消毒用に消毒液（消毒用アルコール等）を用意する。
- 店舗入口及び店内に、食事中以外はマスクの着用をお願いする旨掲示する。
- 飛沫感染・接触感染を防止するために十分な間隔をとることが重要であることをお客様に理解してもらい、店内が混み合う場合は入店を制限する。
- 店内飲食やテイクアウトで順番待ちをする場合は、各人ができるだけ2m（最低1m）以上の間隔を空けるように誘導する（床に間隔を示すテープを貼るなど）。
- 順番待ちが店外に及ぶ場合は、従業員が間隔を保つように誘導するか、または整理券の発行等により行列を作らない方法を工夫する。

2) 客席へのご案内

- テーブルは、飛沫感染予防のためにパーティションで区切るか、できるだけ2 m（最低1 m）以上の間隔を空けて横並びで座れるように配置を工夫し、カウンター席は密着しないように適度なスペースを空ける。
- 真正面の配置を避けるか、またはテーブル上に区切りのパーティション(アクリル板等)を設けるなど工夫する。
- 少人数の家族、介助者が同席する高齢者・乳幼児・障害者等対面を希望する場合は、可能としてもよいが、他グループとの相席は避ける。
- グループ間の安全を確保するために、他のグループとはできるだけ2 m（最低1 m）以上の間隔を空け、会話は控えめにし、BGMを聞くなどを勧めることを検討する。

3) テーブルサービスとカウンターサービス

- テーブルサービスで注文を受けるときは、お客様の側面に立ち、可能な範囲で間隔を保つ。
- お客様が入れ替わる都度、テーブル・カウンターを消毒する。
- カウンターサービスは、可能な範囲で従業員とカウンター席との間隔を保つ。
- カウンターで注文を受けるときはお客様の正面に立たないように注意する。
- カウンターでは、お客様と従業員の会話の程度に応じ、従業員のマスク着用のほか、仕切りの設置など工夫する。
- 大皿は避けて、料理は個々に提供する、従業員等が取り分けるなど工夫する。
- お客様同士のお酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けるよう、業態に応じ、掲示等により注意喚起する。
- 個室を使用する場合は、十分な換気を行う。

4) 会計処理

- 食券を販売している店舗は、券売機を定期的に消毒する。
- 会計処理に当たる場合は、可能であれば、電子マネー等の非接触型決済を導入する。現金、クレジットカード等の受け渡しが発生する場合には、手渡しで受け取らず、コイントレイ（キャッシュトレイ）などを使用する。また、コイントレイは定期的に消毒する、会計の都度手指を消毒するなど工夫する。
- 飛沫を防止するために、レジとお客様の間にアクリル板等の仕切りを設置するなど工夫する。

5) テイクアウトサービス

- テイクアウトを実施している店舗では、お客様の店内滞留時間を短くするために、事前予約注文を受け付けるなどの仕組みを導入する。
- テイクアウト客と店内飲食客の動線を区別し、接触を避けるように工夫する。
- 食中毒等の防止のため、料理は早めに消費するよう、口頭もしくは注意書きを添えてお客様に注意を促す（特に気温の高い時期）。

6) デリバリーサービス

- デリバリー担当の配達員と来店客が接触しないように、可能であればデリバリー専用カウンターを設け、両者の動線が重ならないように工夫する。
- 料理の受渡しは必ず手指を消毒してから行う。
- 代金が支払い済み（オンライン決済等）で、注文者が希望する場合は、注文者が指定した所に料理を置くなど非接触の受渡しを行う。
- 配達員は、店舗従業員と同様の健康管理、手洗い等の衛生管理を実践し、マスクを着用する。
- 配達する料理の容器は、配達員が直に触れないよう袋等に入れ、配達に使用する運搬ボックス等は使用の都度、消毒する。
- 食中毒等の防止のため、料理は早めに消費するよう、口頭もしくは注意書きを添えてお客様に注意を促す（特に気温の高い時期）。

4. 従業員の安全衛生管理

- 食品を扱う者の健康管理と衛生管理を徹底する。
- 従業員の健康管理において最も重要なことは、各自が店舗に新型コロナウイルスを持ち込まないことである。
- 従業員は必ず出勤前に体温を計る。発熱や風邪の症状がみられる場合は、店舗責任者にその旨を報告し、勤務の可否等の判断を仰ぐ。
- 感染した従業員、濃厚接触者と判断された従業員の就業は禁止する。
- 店舗ではマスクやフェイスガードを適切に着用し、頻繁かつ適切な手洗いを徹底する。
- 従業員やその家族が過度な心配や恐怖心を抱かないよう、また風評被害や誤解などを受けないよう、事業者は現状を的確に従業員に伝える（従業員へのリスク・コミュニケーション）。
- 従業員のロッカールームや控え室は換気し、空調設備は定期的に清掃する。

5. 店舗の衛生管理

- 店内（客席）は適切な換気設備の設置及び換気設備の点検を行い、徹底した換気を行う（窓・ドア等の定期的な開放、常時換気扇の使用など）。
- 店内清掃を徹底し、店舗のドアノブ、券売機、セルフドリンクコーナー等の設備等、多数の人が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭する。また、テーブル、イス、メニューブック、タッチパネル、卓上ベル等はお客様の入れ替わる都度、アルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウム、台所用洗剤（海面活性剤）で清拭する。
- 卓上には原則として調味料・冷水ポット等を置かないようにするが、撤去が難しい場合は、お客様が入れ替わる都度、アルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウム、台所用洗剤（海面活性剤）で清拭や用具の交換を行う。
- ビュッフェやサラダバー及びドリンクバーは、利用者の飛沫がかからないように食品・ドリンクを保護する（カバーを設置するまたは従業員があらかじめ又はその場で小分けする、客席と料理提供空間が近い場合には適度に仕切るアクリル板等の仕切りを設けるなど）。トング等は頻繁に消毒若しくは交換するか、または手袋の着用を促す。
- 従業員は、店内の一箇所にお客様が集まらないように留意する。
- トイレは毎日清掃し、ドアやレバー等の不特定多数が触れる箇所は定期的にアルコール消毒薬、次亜塩素酸ナトリウムで清拭する。
- トイレのハンドドライヤーは使用を中止し、ペーパータオルを置く。また、汚物は蓋をして流すよう、使用者に注意を促す。
- 厨房の調理設備・器具を台所用洗剤（界面活性剤）で清拭し、作業前後の手洗いなど、従来から取り組んでいる一般的な衛生管理を徹底する。
- 感染防止対策に必要な物資（消毒剤、不織布マスク、手袋、ペーパータオル、及びそれらの使い捨て用品を廃棄する容器等）の一覧表（リスト）を作成し、十分な量を準備しておくか、または緊急時にすぐに入手できるように予め手配をしておく。平時から使用した分をその都度補充し、常に一定の必要量を備蓄しておくことが望ましい（ローリングストック）。
- ユニフォームや衣服はこまめに洗濯する。
- 食品残渣、鼻水、唾液などが付いた可能性のあるごみ等の処理は手袋・マスクを着用してビニール袋等に密封して縛り、マスクや手袋を着用して回収する。マスクや手袋を脱いだ後は、必ず手を洗う。

「外食業の事業継続のためのガイドライン」Q&A

令和2年5月15日(最終修正令和2年6月30日)

Q1 ガイドラインの趣旨・考え方を教えてください

- A このガイドラインは、飲食店における新型コロナウイルス感染症感染防止と、お客様及び外食で働く従業員の安全、そのご家族に外食店舗が安心して働ける場所であることをご理解いただくとともに、事業者が事業の継続・再開に向けたガイダンス（手引き）となるものです。
- 本ガイドラインを参考に地域の状況、事業者の事情に沿って創意工夫をお願いしたいと思います。

Q2 本日、政府は緊急事態宣言を解除する地域を公表するが、ガイドラインは地域の実情を反映していますか

- A このガイドラインは基本的な考え方を示したもので、当然、緊急事態宣言が継続される地域と、それ以外の地域では対応が異なります。
- 飲食店（従業員による接待を伴う飲食店は除く）は、特措法の使用制限の要請の対象となる施設には該当しませんが、外出自粛や営業時間の短縮要請等で休業を余儀なくされている店舗も多くみられます。
- 事業者は、多くの地域で緊急事態が解除される状況を踏まえ、各自治体の方針や助言を参考に営業していただくこととなります。

Q3 外食事業者は、業態・事業規模が様々で立地によっても条件が異なるが、ガイドラインは配慮していますか

- A ガイドラインは、全国生活衛生同業組合中央会と日本フードサービス協会が協力して作成したもので、平均的な個人営業の飲食店が実行可能な範囲としています。
- そのため、飲食店の方々には、業態や立地、建物の構造等様々で、実態に合わせた創意工夫をお願いしたいと思います。

Q4 ガイドラインは、条件付きながらビュッフェスタイルや密室となる個室の利用を認めているが、3密対策として問題ありませんか

- A 外食を利用されているお客様は、個人だけでなく、家族、親しい友人などのグループもあり、不特定の個人とグループは分けて考える必要があります。政府から横並びを提案するような「新しい生活様式」が示されていますが、入店した後に、家族で間隔をあけて横並びということは現実ではありません。
- ビュッフェによる飲食の提供については、カバー等による飛沫防止、トング等の頻繁な交換、あらかじめ小分けする等の工夫や、お客様への消毒手洗いのお願い等、感染防止策を工夫願います。サラダバー、ドリンクコーナー等についても同じです。

Q5 冒頭に「店舗の実情に沿った創意工夫」とあるが、具体的にはどのような場合ですか

- A 例えば、人と人との十分な間隔を、「できるだけ2 m（最低1 m）」とされていますが、店内のスペースから難しい店もあります。そのような場合は、カウンターで固定式椅子は他の人やグループと椅子一脚分をあける、対面席は他の人やグループと背中合わせに配置するなど、店の状況に応じた創意工夫が求められます。
- また、卓上調味料が撤去できない場合に「お客様が入れ替わる都度、消毒や交換を行う」とされていますが、和食、洋食、麺類等のファーストフード店など、来店客の入れ替わりが頻繁な場合は実施することは難しく現実的ではありません。この場合は、可能なタイミングで消毒する等、従来行っている衛生管理を徹底してください。

Q6 テイクアウト客やデリバリー配達員と店内飲食客との接触を避けるように工夫するとしていますが、具体的にはどうしたらよいですか

- A 可能であれば専用カウンターを設けることが望ましいですが、スペースに余裕がない場合は、受け渡し場所（レジの場合もあります）と飲食されているお客様とに十分な間隔を確保する等の工夫が求められます。

Q7 飛沫感染防止のためのパーティションには、どのような方法がありますか。

- A 設置型のアクリル板やカーテン式のビニールシート、テーブル席間の衝立など、店舗の事情に合わせた工夫が求められます。なお、アクリル等のプラスチック製品は可燃性であり、周辺で火を扱う環境（コンロ周辺や喫煙エリアなど）では、使用しないようにお願いします。

Q8 マスクやフェイスガードを適切に着用としていますが、加熱調理を行う厨房スタッフや夏の高温期の野外作業（車両の誘導等）などでは、熱中症の心配があり常時着用することが困難です。他に方法がありますか。

- A 高温の環境においても、お客様の安全のため、従業員の飛沫防止対策は必要です。通常のマスクやフェイスガード以外に、口元を覆う密着しないプラスチック製のマスク（マウスシールド）など、従業員の健康に配慮した工夫をお願いします。

Q9 店内の換気を徹底するとしていますが、常にドアや窓を開放しておかなければいけないのですか。

- A 店舗に十分な換気設備がある場合は、換気運転を行うことでドア等の開放は必要ありません（店舗や入居している建物の換気設備を確認してください）。換気設備がない場合は、客数など店内の状況に応じて定期的に換気を行うようにお願いします。

Q10 レジ袋の有料化に伴い、テイクアウトにエコバックを持参するお客様が増えています。感染防止のために注意すべきことはありますか。

A 令和2年7月1日から、店舗が提供するプラスチック素材の持ち帰り袋の有料化が義務付けられます。

お客様の安全を確保するためには、お客様やお客様の持ち物に従業員が直接手を触れないことにより接触感染を防止することが基本となります。エコバックも同様、持ち帰り商品はお客様自身がエコバックに入れるように推奨してください。また、衛生面の考慮や汚損防止のため、汁漏れ等の心配がある商品は袋などに入れてお渡しする対応も必要です。

なお、紙やバイオマス素材の袋、持ち手のない袋、あらかじめ袋に入れた状態（要否の意思表示が可能な場合を除く）で販売や配達する場合は、有料化の対象ではありません。

Q11 新型コロナの影響は長期化することも予想されているが、ガイドラインは状況に応じて見直すこともありますか

A このガイドラインは、令和2年5月14日時点での新型コロナ影響下で作成したものです。現在置かれている状況の変化によって当然見直しを行います。外出や営業自粛が緩和されればその状況によってこのガイドラインも修正していきます。

注；このQ&Aは、新型コロナの影響を考慮し、情報の変化に応じて修正・追加をしてまいります。